اگر اس دستاویز اور اس کے انگریزی / چینی تبدیل صورت کے درمیان کوئی متضاد یا تنازعات موجود ہیں تو انگریزی / چینی تبدیل صورت فوقیت رکھے گا

بینکوں کے طرزعمل کے کوڈ کے عمومی اصول (حصہ I, سیکشن 2)

1.**عمومی اصول**

1.1 **صارفین سے منصفانہ اور مناسب برتاؤ**

اداروں کو تمام صارفین کے ساتھ اپنے تعلقات کے تمام مراحل پر مساویانہ، ایماندارانہ اور منصفانہ طور پر برتاؤ کرنا چاہئے۔ صارفین سے منصفانہ برتاؤ کرنا تمام اداروں اور ان کے مجاز ایجنٹوں کی اچھی گورننس اور کارپوریٹ ثقافت کا لازمی حصہ ہونا چاہئے۔ قابل زد پذیر گروپوں کی ضروریات پر خصوصی توجہ دینی چاہئے ۔

1.2افشاں کرنا اور شفافیت

ادارے اور ان کے مجاز ایجنٹوں کو کلیدی خصوصیات، خطرات اور مصنوعات کی شرائط، فیسیں، کمیشن یا لاگو چارجز کا واضح طور پر تعین اور وضاحت کرنی چاہئے، اور ان کی تفصیلات صارفین کے لئے دستیاب کی جانی چاہئے۔ اضافی افشاں کرنا، بشمول مناسب انتباہ، کو مصنوعات اور خدمات کی نوعیت اور خطرات کے ساتھ ہم نسبتی معلومات فراہم کرنے کے لئے تیار کیا جانا چاہئیے۔ انہیں اپنے مجاز ایجنٹ، جن کے ذریعے کوئی بھی مصنوعات فروخت کی جاتی ہیں کے اداروں کی طرف سے استعمال کے ساتھ منسلک مفاد کے تنازعات پر معلومات فراہم کرنی چاہئے۔ صارف کے ساتھ تعلقات کے تمام مراحل میں مناسب معلومات فراہم کی جانی چاہئے۔ تمام مالیاتی تشہیراتی مندرجات درست، ایماندارانہ، قابل فہم اور گمراہ نہیں ہونے چاہئے۔ ایک جیسی نوعیت کی مصنوعات اور خدمات کے درمیان موازنہ کرنے کی اجازت دیتے ہوئے جہاں قابل اطلاق اور قابل عمل ہوں معیاری قبل از معاہداتی افشاں کرنا کے طریقوں کو اپنایا جانا چاہئے ۔ جہاں مشورہ فراہم کیا گیا ہو، مشورہ وہاں جس حد تک ممکن ہو، بامقصد ہونا چاہئے اور عام طور پر مصنوعات کی پیچیدگی، اس کے ساتھ منسلک خطرات کے ساتھ ساتھ صارفین کے مالی مقاصد، علم، صلاحیتوں اور تجربے کو مد نظر رکھتے ہوئے صارف کے پروفائل کی بنیاد پر ہونا چاہئے ۔اداروں کو اپنے صارفین کو مطلع کرنا ضروری ہے کہ اداروں کو متعلقہ، درست اور دستیاب معلومات فراہم کرنا ضروری ہے ۔

. 1.3 مالی تعلیم اور شعور

اس بات کو تسلیم کرتے ہوئے کہ صارفین مالیاتی خواندگی کو بڑھانے کے لئے اپنی ذمہ داریاں رکھتے ہیں، اداروں کو مالیاتی تعلیم اور آگاہی کو فروغ دینے اور موجودہ اور مستقبل کے صارفین کی موزوں طور پر خطرات کو سمجھنے، بشمول مالیاتی خطرات اور مواقع، باخبر انتخاب کرنے، جاننا کہ معاونت کے لئے کہاں جانا چاہیے ، مہارتوں اور اعتماد میں پیش رفت کرنے میں مدد کرنے کے لئے حکومت، انتظامی اداروں اور دیگر متعلقہ اسٹیک ہولڈرز کے ساتھ طاقت میں شمولیت اختیار کرنی چاہئیے اور اپنے مالیاتی اچھیزندگی کو بہتر بنانے کے لئے مؤثر کارروائی کرنی چاہئیے۔ صارفین کے مالیات سے متعلق علم اور صلاحیت کو فروغ دینے کے لئے، خاص طور پر قابل زدپذیر گروپوں میں، وسیع پیمانے پر مالیاتی تعلیم اور معلومات کی فراہمی کو فروغ دینا چاہیے۔ صارف کے تحفظ، حقوق اور ذمہ داریوں سے متعلق واضح معلومات صارفین کی طرف سے باآسانی قابل رسائی ہونا چاہئے ۔

1.4 ادارے اور مجاز ایجنٹس کا ذمہ دارانہ کاروباری طرز عمل

ادارے اور ان کے بااختیار ایجنٹوں کے پاس ایک مقصد ہونا چاہئیے، کہ وہ اپنے صارفین کے بہترین مفاد میں کام

کریں، اور صارف کے مالیاتی تحفظ کو برقرار رکھنے کے لئے ذمہ دار ہونا چاہئے۔ اداروں کو اپنے مجاز ایجنٹوں اور تیسرے فریق سروس فراہم کار کے افعال کے لئے ذمہ دار اور قابل احتساب ہونا چاہئے۔ ٹرانزیکشن کی نوعیت پر منحصر اور بنیادی طور پر صارفین کی طرف سے فراہم کردہ معلومات پر مبنی، اداروں کو اپنے صارفین کو مصنوعات، مشورہ یا خدمت کی پیشکش کرنے سے پہلے ان کی مالی صلاحیتوں اور ضروریات کا اندازہ لگانا چاہیے۔ عملہ (خاص طور پر جو لوگ صارفین کے ساتھ براہ راست بات چیت کرتے ہیں) کو مناسب طور پر تربیت یافتہ ہونا چاہئے۔ ادارے اور ان کے مجاز ایجنٹس کو مفاد کے تنازعات سے بچنے کی کوشش کرنی چاہئے ۔

جب اس سے گریز نہ کیا جا سکتا ہو، تو انہیں مناسب انکشاف/ظاہر کر دینے کو یقینی بنانا چاہئے، اس طرح کے تنازعات کو منظم کرنے کے لئے داخلی طور پر طریقہ ہائے کار موجود ہوں یا مصنوعات، مشورہ یا خدمت فراہم کرنے سے انکار کر دیں۔ اداروں کے عملے کے لئے معاوضے کا ڈھانچہ اور، جہاں مناسب ہو، ان کے مجاز ایجنٹس کو ذمے دار کاروباری فعل، صارفین سے منصفانہ برتاؤ اور مفاد کے تنازعات سے بچنے کے لئے مرتب کیا جانا چاہئے ۔

.1.5صارف کے اثاثوں کا فراڈ اور غلط استعمال کے خلاف تحفظ

اداروں کے پاس کو صارفین کے ڈیپازٹس، بچتوں، اور دیگر اسی طرح کے مالی اثاثوں کا مناسب طریقے سے اور اعلٰی درجے کی یقین دہانی، بشمول دھوکہ دہی، احتمال غلطی یا دیگر غلط استعمال کے خلاف تحفظ کرنے کے لئے مناسب طریقے سے متعلقہ معلومات، کنٹرول اور تحفظ کا طریقہ کار نافذ العمل ہونا چاہئے۔

1.6 .صارفین کے ڈیٹا اور رازداری کا تحفظ

صارفین کی مالی اور ذاتی معلومات کا تحفظ کرنے کے لئے اداروں میں مناسب کنٹرول اور تحفظ کا طریقہ کار ہونا چاہئے۔ ان طریقہ کار کو تمام قابل اطلاق قانون سازی کی تعمیل کرنی چاہئے اور خاص طور پر، ان مقاصد کی وضاحت کرنی چاہئے، جس کے لئے ڈیٹا جمع ، عمل کاری، استعمال اور افشاء کیا جا سکتا ہے۔ طریقہ کار کو صارفین کے ڈیٹا کے اشتراک کرنے، ڈیٹا تک رسائی حاصل کرنے، فوری تصحیح کرنے اور/یا غلط، یا غیر قانونی طور پر جمع کردہ یا پراسس کردہ ڈیٹا کو حذف کرنے کے طریقہ کار سے متعلق مطلع کیے جانے کے حقوق کو بھی تسلیم کرنا چاہئیے ۔

. 1.7شکایات سے متعلق نمٹنا اور ازالہ

ادارے اور، جہاں مناسب ہو، ان کے مجاز ایجنٹس کو دعوے جمع کرانے، شکایات کرنے، اور ازالہ کی تلاش کرنے کے لئے صارفین کو مناسب چینلز فراہم کرنے چاہئے، جو کہ قابل رسائی، منصفانہ، قابل احتساب، بروقت اور موثر ہوں۔ ایسے چینلز کو، صارفین پر غیر معقول اخراجات، تاخیر یا بوجھ کو عائد نہیں کرنا چاہئے ۔

1.8 مقابلہ

اداروں کو صارفین کو تلاش کرنے، موازنہ اور جہاں مناسب ہو، مصنوعات اور اداروں کے درمیان باآسانی تبدیل کرنے اور معقول اور ظاہر کردہ اخراجات پر، اجازت دینی چاہئیے۔